

ANALISIS PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY, SOCIAL INFLUENCE* DAN *FACILITATING CONDITION* TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION* DENGAN DI MODERASI OLEH USIA PADA NASABAH BANK BNI CABANG GRAHA PANGERAN SURABAYA



Disusun Oleh :

Ruth Christiani, S.E.

8112415001

**PROGAM MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCA SARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018**

**ANALISIS PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*,
EFFORT EXPECTANCY, *SOCIAL INFLUENCE* DAN
FACILITATING CONDITION TERHADAP *BEHAVIOR*
INTENTION DENGAN DI MODERASI OLEH USIA PADA
NASABAH BANK BNI CABANG GRAHA PANGERAN
SURABAYA**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi persyaratan gelar
Magister Manajemen



Disusun Oleh :

Ruth Christiani, S.E.

8112415001

**PROGAM MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCA SARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2018**

Pernyataan Keaslian Tulisan

Saya menyatakan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapapun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa karya ilmiah dan gagasan yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etikah dan kaidah penulisan ilmiah

Surabaya, 18 Januari 2018



Ruth Christiani S.E.

(8112415001)

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Proposal tesis berjudul “Analisis pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Condition* terhadap *Behavior Intention* dengan dimoderasi oleh Usia pada nasabah Bank BNI Cabang Graha Pangeran Surabaya” yang ditulis dan diajukan oleh Ruth Christiani., S.E. dengan NPM 8112415001 telah disetujui untuk diuji.

Surabaya, 18 Januari 2018



Dr. Margaretha Ardhanri, SE, M.Si
Pembimbing Thesis

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ruth Christiani

NRP : 8112415001

Judul : ANALISIS PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY, SOCIAL INFLUENCE* DAN *FACILITATING CONDITION* TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION* DENGAN DI MODERASI OLEH USIA PADA NASABAH BANK BNI CABANG GRAHA PANGERAN SURABAYA.

Menyatakan bahwa Tesis ini adalah ASLI karya tulisan saya. Apabila karya ilmiah ini merupakan hasil plagiarism, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulisan ini dapat dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian Tesis ini dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Januari 2018



Ruth Christiani S.E.

(8112415001)

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*, *EFFORT EXPECTANCY*, *SOCIAL INFLUENCE* DAN *FACILITATING CONDITION* TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION* DENGAN DI MODERASI OLEH USIA PADA NASABAH BANK BNI CABANG GRAHA PANGERAN SURABAYA” yang ditulis dan diajukan oleh Ruth Christiani., S.E, (8112415001) telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Universitas Widya Mandala Surabaya.

Pada tanggal 18 Januari 2018

Tim Penguji

Ketua


Prof. Drs. Ec. V. Henky Supit, Ak.

Sekretaris

Anggota

 
Dr. Margaretha Ardhanri, SE, M.Si Dr. Dyah Tulipa, SE., MM.

Program Pascasarjana
Direktur

Prof. Dr. J.S. Ami Soewandi


KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang telah diberikan kepada penulis untuk dapat menyusun dan menyelesaikan thesis yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*, *EFFORT EXPECTANCY*, *SOCIAL INFLUENCE* DAN *FACILITATING CONDITION* TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION* DENGAN DI MODERASI OLEH USIA PADA NASABAH BANK BNI CABANG GRAHA PANGERAN SURABAYA” thesis ini di ajukan sebagai syarat untuk untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Thesis ini dapat terselesaikan dengan baik karena tak lepas dari bantuan berbagai pihak baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan Thesis.
2. Ibu Dr. Margaretha Ardhanri, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir.
3. Seluruh dosen yang selama masa perkuliahan telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis sehingga thesis ini terselesaikan dengan baik dan benar.
4. Rekan-rekan mahasiswa UKWMS 2015 yang juga memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TULISAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	18

2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Teori Model UTAUT	21
2.2.2 <i>Internet Banking</i>	38
2.2.3 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> (PE) terhadap <i>Behavior Intention</i>	42
2.2.4 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> (EE) terhadap <i>Behavior Intention</i>	42
2.2.5 Pengaruh <i>Social Influence</i> (SI) terhadap <i>Behavior Intention</i>	43
2.2.6 Pengaruh <i>Facilitating Conditioning</i> (FC) terhadap <i>Behavior Intention</i>	44
2.2.7 Pengaruh PE, EE, SI, FC terhadap BI dan usia sebagai variable moderasi.....	44
2.3 Model Penelitian.....	46
2.4 Hipotesis Penelitian.....	47
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	50
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian	50
3.3 Definisi Operasional Variabel	51
3.4 Jenis dan Sumber Data	55
3.5 Instrumen Penelitian	55
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	56
3.7 Populasi, Sampel dan Proses pengumpulan data	57
3.8 Teknik Analisa Data	60

3.8.1 Pengujian Data.....	60
3.8.2 Analisis Data Deskriptif.....	64
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	65
3.8.4 Pengujian Hipotesis dan Analisis.....	68
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Data Penelitian	73
4.2 Karakteristik Responden.....	73
4.3 Deskripsi Sikap Responden.....	79
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	85
4.4.1 Uji Validitas Instrumen.....	85
4.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	87
4.5 Analisis Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> , <i>Effort Expectancy</i> , <i>Social Influence</i> dan <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> dengan Usia Sebagai variabel moderasi pada pengguna internet banking Bank BNI Cabang Graha Pangeran Surabaya.....	88
4.5.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	88
4.5.1.1 Uji Normalitas.....	88
4.5.1.2 Uji Heteroskedastisitas.....	90
4.5.1.3 Uji Multikolinieritas.....	91
4.5.1.4 Asumsi Autokorelasi.....	92
4.5.2 Hasil Estimasi Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> , <i>Effort Expectancy</i> , <i>Social Influence</i> dan <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	93

4.5.2.1 Pengujian Koefisien Determinasi.....	94
4.5.2.2 Pengujian Hipotesis.....	95
4.5.3 Hasil Estimasi Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> , <i>Effort Expectancy</i> , <i>Social Influence</i> dan <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> Dengan Usia Sebagai Variable Moderasi.....	98
4.6 Pembahasan.....	106
4.6.1 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	106
4.6.2 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	108
4.6.3 Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	109
4.6.4 Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	111
4.6.5 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> dengan Usia sebagai variabel moderasi.....	113
4.6.6 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> dengan Usia sebagai variabel moderasi.....	114
4.6.7 Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> dengan Usia sebagai variable moderasi.....	115
4.6.8 Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> dengan Usia sebagai variabel moderasi.....	115

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	18
2.2 Teori-teori konstruk yang mendasari model UTAUT	22
3.1 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	64
3.2 Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi...	68
4.1 Karakteristik Responden.....	74
4.2 Deskripsi Responden pada variabel Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>).....	79
4.3 Deskripsi Responden pada variabel Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>).....	80
4.4 Deskripsi Responden pada variabel Faktor Sosial (<i>Social Influence</i>).....	81
4.5 Deskripsi Responden pada variabel Kondisi Yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>).....	83
4.6 Deskripsi Responden pada variabel Minat Pemanfaat (<i>Behavior Intention</i>).....	84
4.7 Hasil pengujian validitas.....	86
4.8 Hasil pengujian reliabilitas.....	87
4.9. Tabel Kolmogorov Smirnov – Pengujian Normalita...	89
4.10. Tabel uji <i>Glejser</i> – Pengujian Heteroskedastisita....	90
4.11 Nilai <i>Variance Inflation Factor</i>	91
4.12 Nilai Tabel Durbin Watson.....	93
4.13 Hasil Uji Signifikansi.....	94

4.14 Hasil Pengujian Moderasi pada <i>Perfomance</i>	
<i>Expectancy</i>	99
4.15 Hasil Pengujian Moderasi pada <i>Effort Expectancy</i> ...	101
4.16 Hasil Pengujian Moderasi pada <i>Social Influence</i>	103
4.17 Hasil Pengujian Moderasi pada <i>Facilitating</i>	
<i>Condition</i>	105

DAFTAR GAMBAR

1.1 Grafik pengguna internet di indonesia.....	6
1.2 Grafik transaksi <i>e-channel</i> Bank BNI.....	8
2.1 <i>Model UTAUT</i>	24
2.2 Model Penelitian.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner.....	Lampiran 1
Data Responden.....	Lampiran 2
Uji Validitas.....	Lampiran 3
Uji Reliabilitas.....	Lampiran 4
Normalitas.....	Lampiran 5
Hasil Uji Regresi.....	Lampiran 6
Uji Moderasi.....	Lampiran 7

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan adopsi internet banking di BNI Graha Pangeran melalui teori model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Pengaruh usia sebagai variabel moderating juga diteliti. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling*. Jenis metode yang digunakan adalah *convenience sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BNI Graha Pangeran di Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan adalah 150 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah *Moderated Regression Analysis* (MRA).

Hasil penelitian ini menemukan pengaruh positif dan signifikan dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, terhadap *behavioural intention* atau minat perilaku. Namun, hubungan antara *facilitating condition* tidak berpengaruh positif. Dari penelitian ini, digunakan untuk meningkatkan pemahaman tentang motivasi konsumen dalam menggunakan teknologi *internet banking*. Pemahaman ini bisa membantu saat mempromosikan *e-service*.

Kata Kunci: *UTAUT*, Minat Perilaku, *Moderated Regression Analysis* (MRA), Usia.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the key determinates of the adoption of internet banking in BNI Graha Pangeran through the theoretical lens of an extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model.

The effects of age as moderating variables were also studied. This research is a quantitative research by using questionnaire method. Sampling technique used is non-probability sampling. The type of method use is convenience sampling. The sample in this research is the customer of BNI Graha Pangeran in Surabaya. The number of samples used is 150 respondents. The analysis technique used is Moderated Regression Analysis.

The result of the study found support for the influence of performance expectancy, effort expectancy, social influence, on behavioural intention and it positively supported the relationship between behavioural intention. However, the relationship between facilitating conditions was not supported. The results should enhance our understanding of consumer motivation of using internet banking technology. This understanding can aid our efforts when promoting the e-service.

Keywords: *UTAUT, Behavior Intention, Moderated Regression Analysis (MRA), Age.*